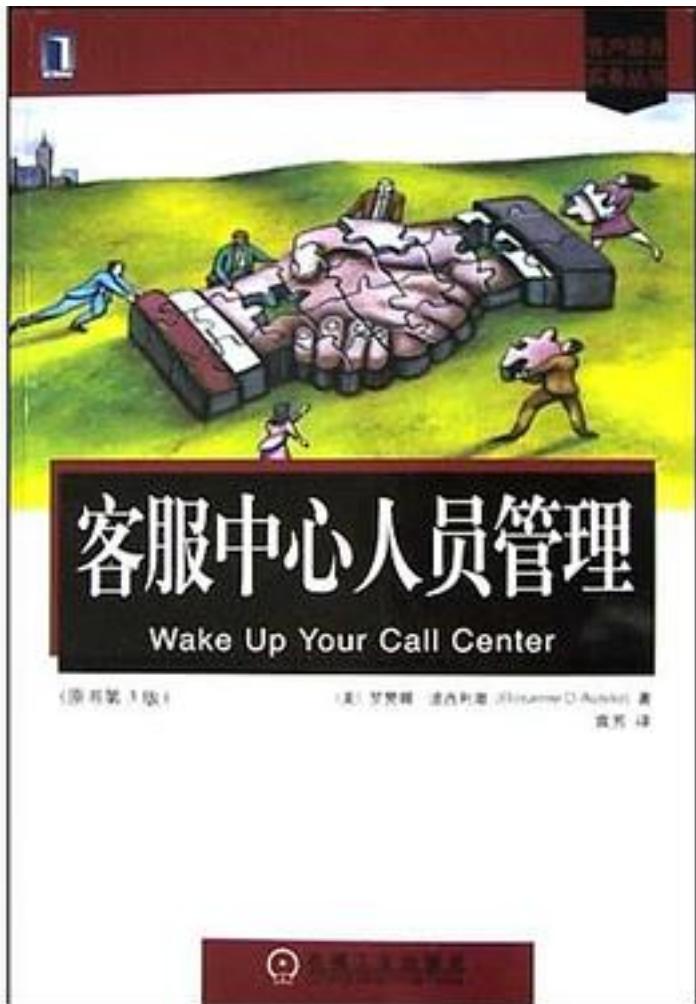


# 客服中心人员管理



[客服中心人员管理 下载链接1](#)

著者:罗赞娜·道西利奥

出版者:机械工业出版社

出版时间:2004-3-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787111136767

如何培训、激励优秀的一线客服代表 (CSR) 是现今呼叫中心的管理者需要面对的最大

问题。本书则为客服人员全面地提供了实用的思路和技巧。《客服中心人员管理》为客户服务提供了全面实用的思路和技巧，在承受压力、适应变化、自我激励、倾听技巧、优质服务、专业技能和人性化等方面提出了崭新的观点。客服中心不再是公司的财务负担，而是公司盈利策略的一部分。因此，无论是一线员工还是经理都会从本书中受益。

作者介绍:

目录: 推荐序

本书的读者

给读者的个人建议

绪论 客服代表每一次宝贵的通话都是迈向辉煌的一步

第一章 混乱的信息：左右为难

第二章 走，走，走——去南方！

第三章 不仅仅是再接一次电话的问题！处理工作压力

第四章 救命啊！我受够了

第五章 为什么你听不懂我的话

第六章 我该怎样对付那些“地狱来电”

第七章 呼叫中心里的人情味

第八章 技术支持或求助中心

第九章 谢谢你，让我有一天好心情

第十章 精品荟萃

第十一章 变化：机遇还是挑战

第十二章 展望未来：几个关于电子商务的要点

附录A 杰里的故事

附录B 两厢G.O.D货车

附录C 记忆回顾

附录D 软件不兼容：新软件的安装和支持

附录E 保持清醒的简单方法

参考文献

译者后记

· · · · · (收起)

[客服中心人员管理 下载链接1](#)

标签

管理

客服，职业

客户服务

工作用

评论

---

[客服中心人员管理 下载链接1](#)

书评

---

[客服中心人员管理 下载链接1](#)